



Questionario sul gradimento di CulturaItalia: primi dati e alcune considerazioni sulle indagini sulla soddisfazione degli utenti

Maria Teresa Natale

Mariateresa.natale@gmail.com

12 novembre 2009

Roma, Biblioteca nazionale centrale

Cultura remota: alla ricerca degli utenti web





Indagine curata dall'Osservatorio tecnologico per i beni e le attività culturali, di concerto con lo staff tecnico-scientifico di CulturaItalia

Avvio: 2 aprile

Obiettivo: valutare la soddisfazione degli **utenti del Portale CulturaItalia**, a un anno dal debutto online



Tecnica adottata: **intervista standardizzata** sotto forma di **questionario online** con domande strutturate

Piattaforma utilizzata: **SurveyMonkey**



Promozione della campagna: Portale CulturaItalia, sito OTEBAC, mailing list professionali, mailing list basate su liste di nominativi conosciuti, comunicati stampa



CulturaItalia

Questionario sul gradimento

L'indagine si compone di 7 sezioni:

Informazioni di carattere personale

Efficacia e trasparenza

Aspetti tecnici ed estetici

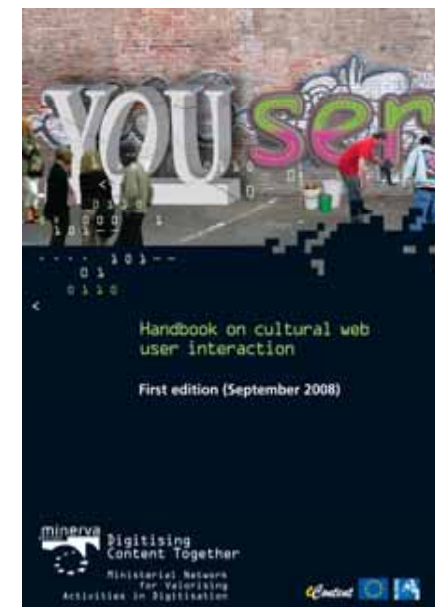
Ragioni della consultazione e argomenti d'interesse

Qualità dei contenuti e modalità di ricerca

Interazione con gli utenti

Conclusione

**Per la realizzazione
dell'indagine è stato
personalizzato il modello
di questionario proposto
dal Manuale MINERVA**





CulturaItalia

Questionario
sul gradimento

Totale questionari compilati: 247

Totale questionari terminati: 97 (39.3%)

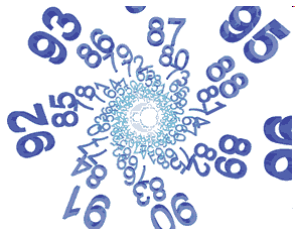


CulturaItalia

Questionario sul gradimento



2. Genere			Create Chart	Download
		Response Percent	Response Count	
	Uomo		35.6%	48
	Donna		64.4%	87
answered question				135
skipped question				112

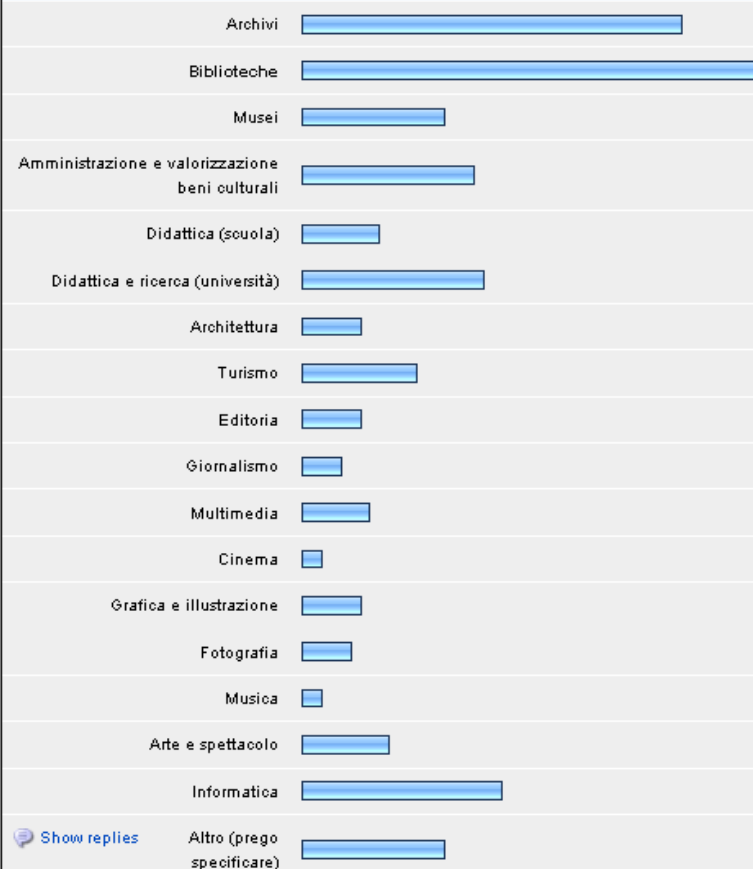


3. Quanti anni hai?			Create Chart	Download
		Response Percent	Response Count	
	Meno di 20		0.0%	0
	21 - 24		4.5%	6
	25 - 34		28.6%	38
	35 - 44		22.6%	30
	45 - 54		27.1%	36
	Più di 55		17.3%	23
answered question				133
skipped question				114

CulturaItalia

Questionario sul gradimento

4. Il tuo settore di attività (marca le risposte che ti paiono pertinenti)



1. consulenza aziendale
2. marketing
3. commercio
4. archeologo da campo
5. pubblica amministrazione
6. pubblicità
7. redazione e contenuti web
8. Consulenza aziendale
9. consultante
10. Ministero Pubblica Istruzione DG Sistemi informativi
11. U.R.P. Settore pubblico
12. Letteratura (traduzione letteraria)
13. statistica
14. Medicina
15. CONTABILITA'



CulturaItalia

Questionario sul gradimento

5. Il tuo grado d'istruzione		Create Chart	Download
		Response Percent	Response Count
Scuola primaria		0.7%	1
Scuola secondaria di primo grado		1.5%	2
Scuola secondaria di secondo grado		17.9%	24
Laurea		44.0%	59
Specializzazione post-laurea/master		26.9%	36
Dottorato		9.0%	12
		<i>answered question</i>	134
		<i>skipped question</i>	113

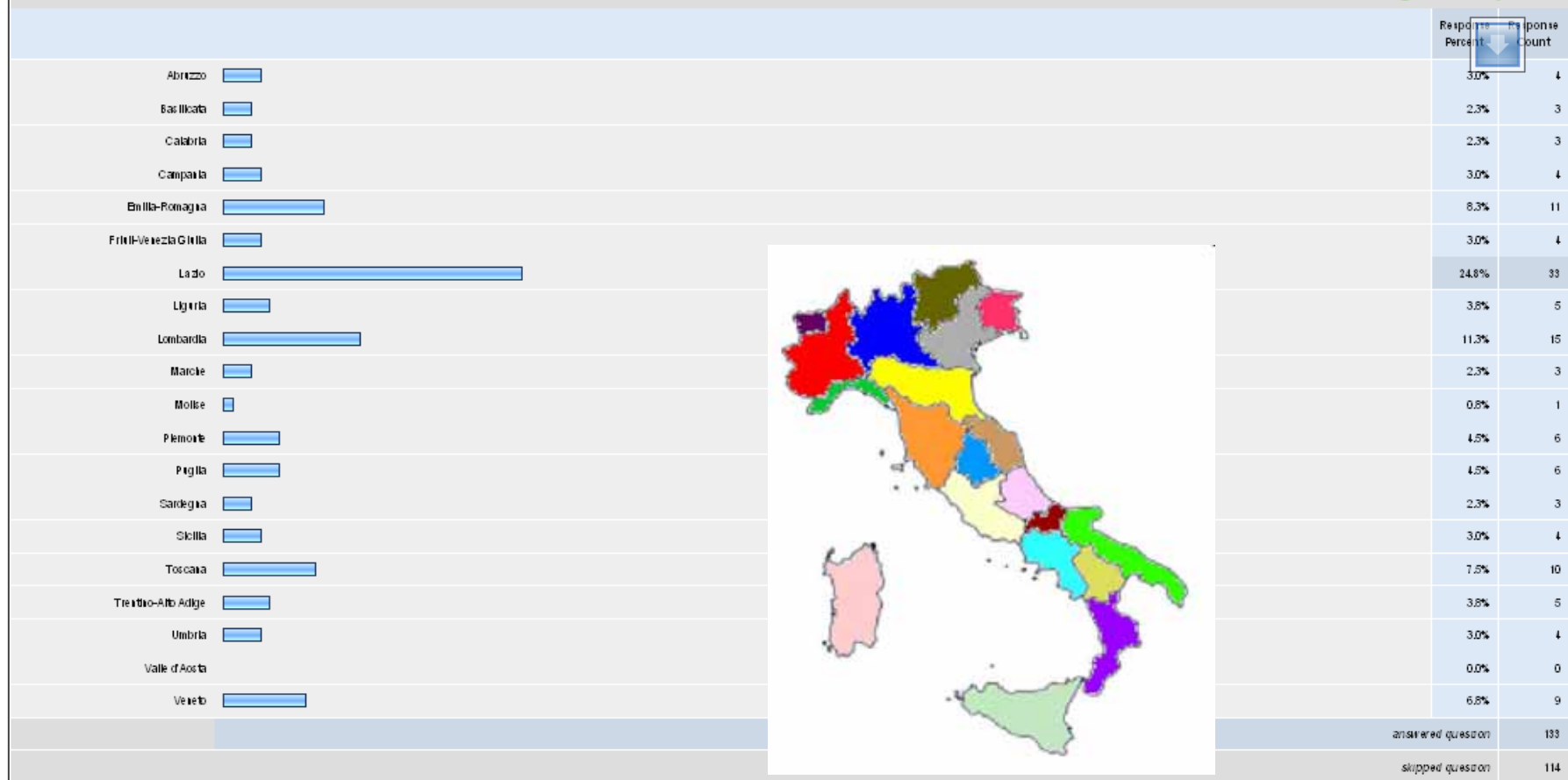


CulturaItalia

Questionario sul gradimento

6. Regione di residenza

[Create Chart](#) [Download](#)



CulturaItalia

Questionario sul gradimento

7. Se sei un disabile, che tipo di disabilità hai?

[Create Chart](#) [Download](#)

		Response Percent	Response Count
Disabilità della vista		50.0%	2
Disabilità dell'udito		0.0%	0
Disabilità nell'apprendimento		0.0%	0
Disabilità motorie		50.0%	2
answered question			4
skipped question			243

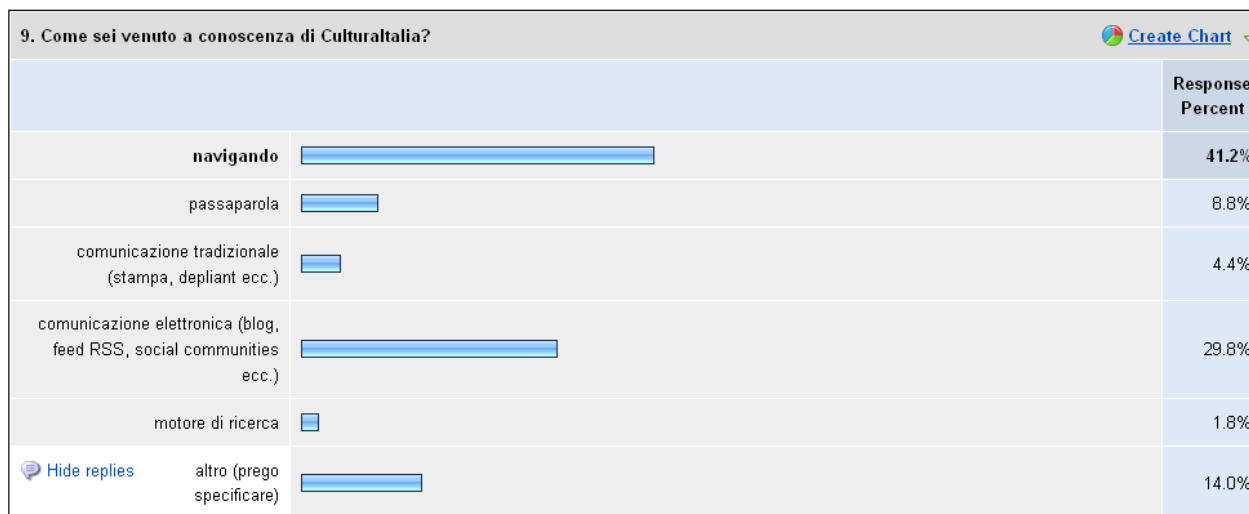
8. Fai uso di tecnologie assistive?

[Create Chart](#) [Download](#)

		Response Percent	Response Count
Sì		7.2%	7
No		92.8%	90
answered question			97
skipped question			150

CulturaItalia

Questionario sul gradimento



1. MINERVA newsletter
2. europea
3. comunicazione del MiBAC
4. Corso Web e Museo
5. lista Archivi 23
6. dipendente del ministero per i beni culturali
7. Per lavoro
8. incontri fra istituzioni culturali
9. Tramite il presente questionario
10. in un seminario in Emilia-Romagna
11. lista AIB-CUR
12. comunicazione di servizio
13. Convegno Bibliostar
14. più di una fonte
15. projeto Minerva
16. AIB-Cur e-mail



CulturaItalia

Questionario sul gradimento

11. Gli obiettivi di Culturaltalia ti sono chiari?			 Create Chart	 Download
			Response Percent	Response Count
Si			66.1%	74
No			33.9%	38
		answered question		112
		skipped question		135



CulturaItalia

Questionario
sul gradimento

Puoi dire in una frase cosa pensi sia CulturaItalia?

- Mi piace
- E' inutile
- Dovrebbe promuovere e proporre la cultura Italiana e soprattutto delle piccole realtà comunali!
- Va estesa e diffusa a Italiani nel mondo
- E' una sovrapposizione ad altri siti come quello del mibac
- Ottimo mezzo per essere aggiornati su eventi e progetti
- Un contenitore un po' dispersivo
- Una mappatura nazionale (molto incompleta) dei luoghi d'arte e cultura
- Il portale della cultura ufficiale (statale) del nostro paese
- Mi sembra un ottimo prodotto, per me si tratta anche di uno strumento di lavoro
- Un'opportunità di crescita e visibilità del patrimonio culturale italiano in ambito europeo
- In portale per diffondere notizie di ambito culturale

- I beni culturali devono esser materiali: libri, quadri, sculture con cui si possa avere un contatto fisico, non vedere sul PC come delle foto, come fanno i guardoni di pornografia. va bene se mi aiuta a trovare qualcosa, ma non di più. Ho visto poi le comunicazioni inserite: linguaggi tronfi da ufficio stampa e "tutto bene per la truppa". Mi sa molto di cultura spettacolo, non di cultura vissuta.
- E' un valido strumento per **garantire e favorire la promozione e la valorizzazione del patrimonio culturale italiano**
- Un portale attivo che garantisce **qualità nell'informazione culturale**
- Pornografia culturale per incapaci di possedere direttamente la cultura
- Credo che allo stato attuale sia una vetrina in grado di mostrare solo una **parte molto limitata** del patrimonio culturale italiano e assolutamente non adatta a condurre ricerche.
- Culturaitalia e' un **metamotore di ricerca** sui metadati descrittivi di beni culturali italiani
- Un'iniziativa molto interessante
- Efficace obiettivo di un unico portale italiano
- Raccoglie ciò che si fa e ciò che avviene **a livello pubblico / istituzionale della cultura italiana** sul territorio nazionale
- Un buon servizio
- Un modo sicuro per tenersi informati in maniera corretta
- Io sono argentina, attraverso CulturalItalia sembro che sono più **vicina a tutta la cultura italiana**. Studio italiano
- E' di certo un progetto molto utile per la diffusione della cultura digitale. Temo solo che posa **dispersersi** tra "mille" altri progetti



Show this Page Only

Page: ASPETTI TECNICI ED ESTETICI



13. Valuta i seguenti aspetti secondo una scala da 1 a 5 dove 5 è eccellente, 4 buono, 3, medio, 2 scarso, 1 molto scarso

[Create Chart](#) [Download](#)

	5	4	3	2	1	Response Count
NAVIGAZIONE	22.0% (20)	39.6% (36)	23.1% (21)	11.0% (10)	4.4% (4)	91
DESIGN	16.5% (15)	37.4% (34)	28.6% (26)	13.2% (12)	4.4% (4)	91
CONTRASTO COLORI	18.7% (17)	39.6% (36)	30.8% (28)	8.8% (8)	2.2% (2)	91
VELOCITA' CARICAMENTO PAGINE	24.2% (22)	45.1% (41)	20.9% (19)	8.8% (8)	1.1% (1)	91
	answered question					91
	skipped question					156

CulturaItalia

Questionario sul gradimento

15. Quali sono i motivi della tua consultazione di CulturaItalia? (marca le risposte che ti paiono pertinenti)		 Create Chart	 Download
		Response Percent	Response Count
per conoscere eventi e notizie		66.3%	59
per motivi di studio e ricerca		50.6%	45
per trovare materiali didattici		20.2%	18
per reperire immagini, video, audio		15.7%	14
per cercare informazioni turistiche		15.7%	14
per trovare materiali utili per fare i compiti		0.0%	0
semplice curiosità		32.6%	29
 Show replies altro (prego specificare)		3.4%	3
answered question			89
skipped question			158

CulturaItalia

Questionario sul gradimento

16. A quali temi sei maggiormente interessato? (marca le risposte che ti paiono pertinenti)

[Create Chart](#) [Download](#)

		Response Percent	Response Count
Archeologia		28.9%	26
Architettura		25.6%	23
Arti visive		28.9%	26
Ambiente e paesaggio		28.9%	26
Cinema e media		23.3%	21
Musica		22.2%	20
Spettacolo		17.8%	16
Tradizioni popolari		16.7%	15
Letteratura		26.7%	24
Scienze umane		15.6%	14
Cultura scientifica		16.7%	15
Formazione, ricerca e sviluppo		31.1%	28
Archivi		43.3%	39
Biblioteche		45.6%	41
Musei		45.6%	41
Mostre		46.7%	42



17. Nell'ordine, a quale tipo di contenuti sei maggiormente interessato secondo una scala da 1 a 4? (dove 4 costituisce il massimo interesse e 1 il minimo) Create Chart Download					
	4	3	2	1	Response Count
Articoli redazionali (percorsi, focus, rubriche, notizie, eventi)	48.3% (42)	28.7% (25)	18.4% (16)	4.6% (4)	87
Risorse dalle banche dati	53.4% (47)	23.9% (21)	14.8% (13)	8.0% (7)	88
Multimedia	32.5% (27)	32.5% (27)	18.1% (15)	16.9% (14)	83
Accesso al Catalogo SBN	34.9% (30)	19.8% (17)	24.4% (21)	20.9% (18)	86
	answered question				90
	skipped question				157

CulturaItalia

Questionario sul gradimento

18. Come valuti i contenuti di CulturaItalia?

[Create Chart](#) [Download](#)

		Response Percent	Response Count
Eccellenti		13.3%	11
Buoni		59.0%	49
Medi		22.9%	19
Scarsi		4.8%	4
answered question			83
skipped question			164

19. Come valuti lo stile linguistico e la terminologia utilizzata?

[Create Chart](#) [Download](#)

		Response Percent	Response Count
Eccellenti		15.7%	13
Buoni		65.1%	54
Medi		16.9%	14
Scarsi		2.4%	2
answered question			83
skipped question			164

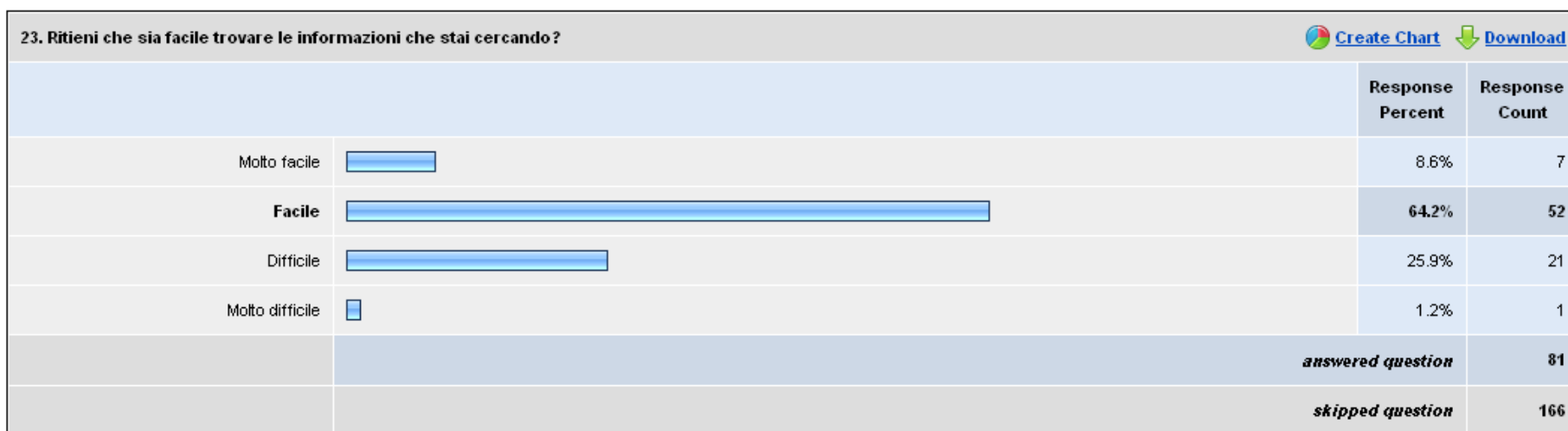
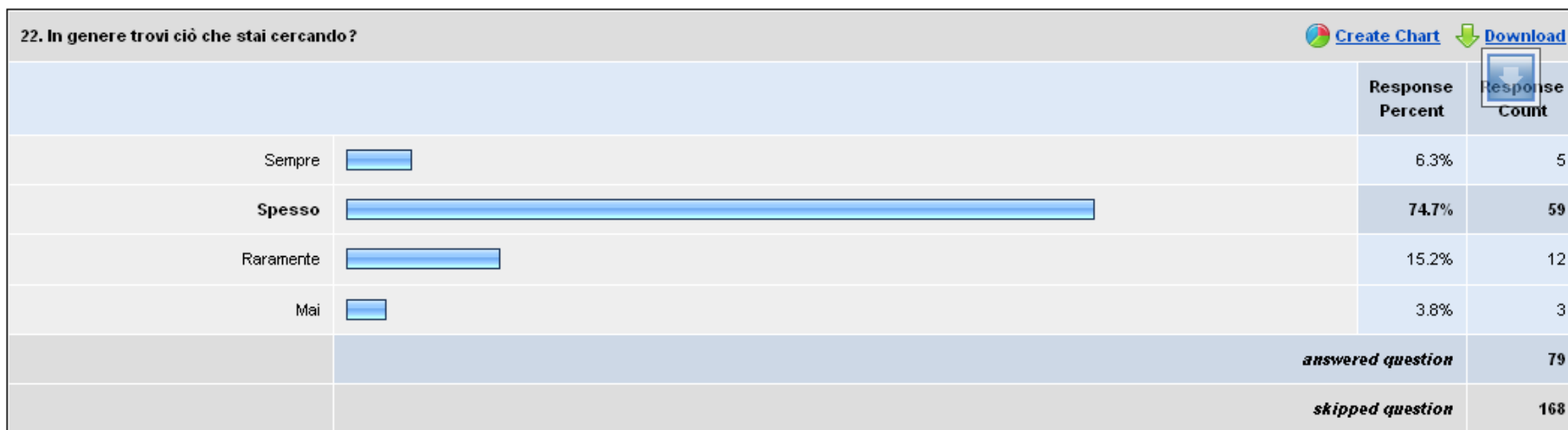


20. Quali funzionalità di navigazione (browsing) utilizzi maggiormente secondo una scala da 1 a 5? (dove 5 costituisce il massimo utilizzo e 1 il minimo)						Create Chart Download
	5	4	3	2	1	Response Count
INDICE	27.8% (22)	40.5% (32)	20.3% (16)	6.3% (5)	5.1% (4)	79
TEMI	37.5% (30)	28.8% (23)	30.0% (24)	1.3% (1)	2.5% (2)	80
MAPPA GEOGRAFICA	15.5% (11)	28.2% (20)	32.4% (23)	16.9% (12)	7.0% (5)	71
	<i>answered question</i>					82
	<i>skipped question</i>					165

21. Quando consulti l'indice ti sono chiare le fonti dei dati?			Create Chart Download
		Response Percent	Response Count
si		73.4%	58
no		26.6%	21
	<i>answered question</i>		79
	<i>skipped question</i>		168

CulturaItalia

Questionario sul gradimento





24. Utilizzi le funzioni di ricerca?			Create Chart	Download
		Response Percent	Response Count	
SI		64.4%		65
		15.6%		12
			answered question	77
			skipped question	170

25. Quali funzioni di ricerca utilizzi maggiormente secondo una scala da 1 a 5? (dove 5 costituisce il massimo utilizzo e 1 il minimo)							Create Chart	Download
	5	4	3	2	1	Response Count		
RICERCA SEMPLICE	54.1% (40)	25.7% (19)	16.2% (12)	2.7% (2)	1.4% (1)	74		
RICERCA AVANZATA	24.2% (16)	27.3% (18)	31.8% (21)	12.1% (8)	4.5% (3)	66		
						answered question		77
						skipped question		170

26. Secondo te, i risultati delle ricerche sono visualizzati in modo chiaro e logico secondo una scala da 1 a 5? (dove 5 costituisce il massimo utilizzo e 1 il minimo)			Create Chart	Download
		Response Percent	Response Count	
5		13.0%	10	
4		48.1%	37	
3		25.0%	20	
2		9.1%	7	
1		3.9%	3	



CulturaItalia

Questionario sul gradimento

29. Usando CulturaItalia hai trovato informazioni che non cercavi e che hai trovato ugualmente di tuo interesse?		 Create Chart	 Download
		Response Percent	Response Count
Sì		85.3%	64
No		14.7%	11
	answered question		75
	skipped question		172

CulturaItalia

Questionario sul gradimento

Show this Page Online

Page: INTERAZIONE CON GLI UTENTI

30. Sei iscritto alla newsletter di CulturaItalia?

[Create Chart](#) [Download](#)

		Response Percent	Response Count
Sì		43.2%	35
No		56.8%	46
	answered question		81
	skipped question		166

31. Utilizzi le funzionalità dell'area personale?

[Create Chart](#) [Download](#)

		Response Percent	Response Count
Sì		8.8%	7
No		91.3%	73
	answered question		80
	skipped question		167

CulturaItalia

Questionario sul gradimento

32. Gradiresti una maggiore interazione?			Create Chart	Download
		Response Percent	Response Count	
Sì		50.0%	40	
No		20.0%	16	
Non so cosa significa		10.0%	8	
Non saprei		20.0%	16	
answered question			80	
skipped question			167	

33. Quali delle seguenti funzionalità vorresti che fossero rese disponibili in futuro? (marca le risposte pertinenti)			Create Chart	Download
		Response Percent	Response Count	
Feed RSS		38.4%	28	
Video/Podcast		39.7%	29	
Blog		24.7%	18	
Wiki		31.5%	23	
Tutorial online		31.5%	23	
Show replies Altro (prego specificare)		13.7%	10	



Conclusioni

- 1) Quando le indagini sono rivolte a utenti anonimi del web, non è possibile ottenerne la completezza, ma almeno non sono indagini pilotate
- 2) Anche se pochi, i dati possono comunque essere utili per il miglioramento del sito
- 3) L'indagine ha avuto un buon riscontro dal punto di vista dell'usabilità e dell'accessibilità
- 4) Il portale viene comunque visto come uno strumento molto istituzionale
- 5) L'impressione è che venga fruito soprattutto da addetti ai lavori, mentre per l'utente generico ancora non rappresenta un punto di riferimento imprescindibile
- 6) L'indagine va ripetuta periodicamente, con la crescita della fidelizzazione.



CulturaItalia

Questionario
sul gradimento

**Aiutateci anche a voi a migliorare il servizio.
Forniteci anche voi la vostra opinione, compilando il
questionario.... (fino alla fine!!!!)**

Grazie!!!!!